SONDAGE PHASE II SUR LA SATISFACTION ET LA PERCEPTION DE LA TRANSFORMATION : FAITS SAILLANTS SUR L'ÉTUDE COMPARATIVE

(Comparaison sondages 1 et 2)

Volet satisfaction

Quatrième rapport d'analyse

Direction de la santé publique

Équipe Évaluation-programme

Décembre 1996

106-06480/

Rédaction
Nathalie Dubois
Marie-Christine Lamoureux

Collaborateurs
Pierre Dupont
Daniel Gauthier
Rosette Gagnon
Yves Desjardins
Marie-Hélène Gariépy
Dominique Sévigny

Mise en page
Monique Chapleau-Paquette

Dépôts légaux, 4e trimestre 1996
Bibliothèque nationale du Canada
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-921581-44-2

© Régie régionale de la santé et des services sociaux des Laurentides 1996

TABLE DES MATIÈRES

Présentation 1

1 **Méthodologie et analyse statistique comparative** 3

2 **Analyse de la satisfaction des usagers envers les services sociaux et de santé des Laurentides** 5

2.1 Analyse de la satisfaction d'ensemble envers les services reçus dans la région 6

2.2 Analyse de la satisfaction par secteur 10
2.2.1 Analyse de la satisfaction : secteur relationnel 10
2.2.2 Analyse de la satisfaction : secteur professionnel 12
2.2.3 Analyse de la satisfaction : secteur organisationnel 14

3 **Les grands changements observables au niveau de la satisfaction des clients qui utilisent les services sociaux et les services de santé** 17

Conclusion 19

Annexes

ANNEXE 1 : Définitions des dimensions rattachées aux grands aspects des services offerts

ANNEXE 2 : Questionnaire

ANNEXE 3 : Données détaillées selon âge, sexe, niveau de scolarité, perception de la situation économique, perception de l'état de santé, type d'établissement fréquenté

PRÉSENTATION

Le texte qui suit constitue un premier aperçu sommaire des principaux éléments d'information issus du sondage phase II sur la perception de la transformation du réseau de la santé et des services sociaux et sur la satisfaction de la clientèle. Ce sondage fut réalisé par la firme SOM entre le 22 et le 28 octobre 1996 pour le compte de la Régie régionale de la santé et des services sociaux des Laurentides. Dans un premier temps, des informations ont été recueillies auprès de 1 500 répondants des Laurentides répartis de façon représentative à l'intérieur des cinq bassins de concertation et dans un deuxième temps auprès de 500 répondants, usagers de services de santé et de services sociaux au cours des six derniers mois. Ainsi, le sondage a abordé **deux volets** *distincts : la perception de la transformation et la satisfaction de la clientèle. Le second rapport ne traite que du second niveau d'information et cela de manière comparative avec les données du sondage phase I réalisé entre le 20 et le 27 mars 1996*[1]

Soulignons de plus que les données présentées ici le sont de façon descriptive et comparative par rapport au premier sondage, un rapport d'analyse détaillé sera produit dans le contexte du suivi et de l'évaluation de la transformation du réseau de la santé et de services sociaux.

Dans un premier temps, les résultats relatifs à la satisfaction générale des usagers envers les services sociaux et de santé sont présentés et comparés avec ceux de la première enquête. Les écarts concernant le profil des répondants insatisfaits à cet égard (variables âge, situation économique perçue et état de santé perçu) sont constatés.

Dans un deuxième temps, une analyse de la satisfaction est faite selon trois grands secteurs d'intervention dans les services sociaux et de santé (secteur relationnel, secteur professionnel et secteur organisationnel). Les niveaux de satisfaction du deuxième sondage sont mis en lien avec ceux du premier.

---

[1] Gagnon R., et Lamoureux, M.-C., Sondage sur la perception de la transformation du réseau et sur la satisfaction de la clientèle, Premier rapport d'analyse, Direction de la santé publique, Équipe Évaluation-programme, 22 mai 1996

1. MÉTHODOLOGIE ET ANALYSE STATISTIQUE COMPARATIVE

Afin de vérifier la validité de la comparaison des données du sondage phase I et du sondage phase II, nous avons effectué une analyse de comparaison de la distribution de nos échantillons (Chi^2) en fonction de l'âge (regroupé) et du sexe de nos participants. Après vérification, aucune différence significative n'a été observée entre le sondage phase I et le sondage phase II. En conséquence, les analyses comparatives peuvent donc être réalisées.

Pour les fins de comparaison des scores moyens, nous avons utilisé un test de t de student avec un niveau de signification statistique de 1 % ($p<0.01$) identifié dans le rapport par * et de 5 % ($p<0.05$) identifié par **. Ceci signifie qu'il y a 5 % ou 1 % des chances que les résultats observés se situent à l'extérieur de l'intervalle de confiance, c'est-à-dire qu'il y a 95 % ou 99 % des chances qu'ils correspondent à la réalité.

2. ANALYSE DE LA SATISFACTION DES USAGERS ENVERS LES SERVICES SOCIAUX ET DE SANTÉ DES LAURENTIDES

L'analyse de la satisfaction de la clientèle peut permettre aux décideurs politiques ainsi qu'aux gestionnaires des services de santé et des services sociaux de connaître l'opinion des usagers envers les services qui leur sont offerts. Par cette étude, il est possible d'identifier et par la suite intervenir sur les points forts et les points faibles de ce système décrits par les usagers.

La présente analyse est réalisée en deux étapes. Tout d'abord, les auteures présentent les résultats relatifs à la satisfaction générale des usagers envers les services sociaux et de santé. Ensuite, une étude plus approfondie est réalisée afin de bien cerner les points forts et faibles de ces services sociaux et de santé. Comme pour le premier rapport, l'équipe évaluation-programme a privilégié le concept de services développé par la Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre. «Ce concept de service intègre trois types d'activités (la relation avec les usagers; la prestation des services sous l'angle professionnel et l'organisation des services). À leur tour, chacun des secteurs d'activité regroupe des dimensions qui permettent de définir les différentes composantes qui caractérisent les services»[2]. Les définitions des dimensions, rattachées aux grands aspects des services offerts, sont présentées à l'annexe 1 du présent rapport.

Figure 1 :

Concept de services, services de santé et services sociaux

Secteur relationnel	Secteur professionnel	Secteur organisationnel
Humanisation, personnalisation du service	Façon de livrer l'expertise recherchée	Environnement du service
Dimensions	**Dimensions**	**Dimensions**
1. Dignité 2. Intimité 3. Empathie	4. Fiabilité 5. Apaisement 6. Responsabilisation 7. Solidarisation	8. Facilité 9. Continuité 10. Accessibilité 11. Rapidité 12. Confort

2.1 Analyse de la satisfaction d'ensemble envers les services reçus dans la région

La satisfaction générale constitue l'appréciation favorable ou négative des clients envers l'ensemble des services sociaux et de santé de la région. Les données recueillies lors du premier sondage démontraient que les clients étaient satisfaits des services qu'ils avaient reçus entre le début de l'année 1996 et la date de la deuxième enquête (octobre 1996). Au temps I, le niveau de satisfaction des usagers était de

[2] Gagnon R. et Lamoureux M.C., Sondage sur la perception de la transformation du réseau et sur la satisfaction de la clientèle, Deuxième rapport d'analyse: volet satisfaction, Direction de la Santé Publique, Equipe d'évaluation des programmes, Septembre 1996 .

7,75 (après pondération) sur une échelle de 1 à 10[3]. La lecture des résultats, obtenus lors du second sondage, démontre que cette satisfaction à légèrement diminuée (7,70). Cette différence demeure non significative. **Donc, on ne peut conclure de façon formelle, à ce moment, à une diminution du niveau de satisfaction de la clientèle**

L'analyse des résultats démontre, tant dans la première que dans la deuxième enquête, que trois variables influencent significativement le niveau de satisfaction des usagers. En effet, l'âge, la situation économique et l'état de santé du répondant influencent directement le niveau de satisfaction de l'usager.

Les résultats des tests démontrent que plus le sujet est âgé plus son niveau de satisfaction des services sociaux et de santé est grand. Ensuite, plus le sujet se considère à l'aise financièrement plus sa satisfaction des services est grande. Finalement, les usagers qui se considèrent en meilleure santé physique et psychologique ont un niveau de satisfaction plus élevé envers les services sociaux et de santé. Bien que ces variables influencent significativement le niveau de satisfaction, il est important de mentionner qu'elles n'expliquent qu'une faible partie du modèle à l'étude (4,4%). Des études plus approfondies devront être réalisées subséquemment afin d'isoler les variables les plus explicatives du modèle.

Bien qu'il soit intéressant d'étudier les valeurs moyennes des données recueillies au niveau de la satisfaction, une étude plus pointue portant principalement sur les usagers insatisfaits a sa raison d'être dans le présent rapport. Comme mentionné dans le premier rapport, une variable pour laquelle la proportion d'insatisfaits est supérieure à 10 % représente, selon l'équipe évaluation-programme, un élément à surveiller de plus près.

[3] L'échelle de réponse est graduée de la valeur 1 à 10, où la valeur 10 désigne la satisfaction la plus grande.

Tableau 1 :

NIVEAU DE SATISFACTION D'ENSEMBLE

Pour tous les répondants ayant, pour eux-mêmes ou un enfant à charge, obtenu des services d'un établissement au cours des six dernier mois : «Donnez-moi votre degré de satisfaction d'ensemble à l'égard de cette dernière visite en donnant une cote de 0 à 10.»

CARACTÉRISTIQUES DES RÉPONDANTS		Satisfaction moyenne (échelle de 1 à 10)		% d'insatisfaits (0 à 4 sur échelle de 10)		
		sondage 1	sondage 2	sondage 1	sondage 2	
GLOBAL		7,75	7,70	5,7	7,8	
SEXE	Masculin	7,63	7,78	4,8	6,1	
	Féminin	7,85	7,63	6,4	9,3	
ÂGE	18-24 ans	7,55	7,32	8,5	12,0	
	25-44 ans	7,55	7,54	5,5	9,3	**
	45-64 ans	7,99	7,91	5,4	5,5	
	65 ans et plus	8,54	8,31	1,8	2,5	
NIVEAU DE SCOLARITÉ	Aucun/primaire/secondaire	7,74	7,70	6,9	9,0	
	Cégep/Technique/Université	7,75	7,70	4,2	6,3	
PERCEPTION DE SA SITUATION ÉCONOMIQUE	À l'aise ou revenu suffisant	7,88	7,81	3,8	8,2	*
	Pauvres ou très pauvres	7,07	7,31	15,2	7,3	**
PERCEPTION DE SON ÉTAT DE SANTÉ	Excellent et très bon	7,94	7,67	3,5	8,4	*
	Bon, moyen, mauvais	7,50	7,72	8,4	7,2	
TYPE D'ÉTABLISSEMENT VISITÉ	Centre hospitalier	7,68	7,30	7,4	13,5	**
	CLSC	8,12	7,74	4,5	4,0	
	Clinique médicale	7,75	7,89	5,0	4,9	

* Chi2 = p< 0,01

** Chi2 = p< 0,05

Selon les données recueillies lors de la seconde enquête, la proportion des usagers insatisfaits des services sociaux et des services de santé dans son ensemble s'est accrue entre les deux sondages (5,7 % à 7,8 %). Cette hausse, qui est non significative pour la satisfaction générale, peut tout de même traduire une tendance qu'il sera possible d'évaluer par les résultats des prochains sondages.

Lorsque l'on étudie le niveau de satisfaction en relation avec certaines variables socioéconomiques, il est possible de constater des changements significatifs entre le

premier rapport et celui-ci. Tout d'abord, au niveau de la variable de l'âge, les données recueillies permettent d'affirmer que les répondants âgés entre 25 et 44 ans sont plus nombreux, en proportion, à être insatisfaits les services sociaux et de santé reçus. Ensuite, des changements sont observables au niveau de la situation économique des sujets. Selon les données, la proportion des usagers qui se considèrent financièrement à l'aise et insatisfaits des services sociaux et des services de santé a augmenté alors que celle des personnes se considérant pauvres ou très pauvres a diminué significativement. Des changements sont aussi observables au niveau de la variable relative à l'état de santé de l'usager. Selon les données, les personnes qui se disent en très bonne ou en excellente santé sont, en proportion, plus nombreuses à être insatisfaites que pour le premier sondage.

En définitive, le niveau de satisfaction des usagers à l'égard des services sociaux et des services de santé qu'ils ont reçus n'a pas varié de façon significative de mars à octobre 1996 Toutefois, le sondage 2 indique que les répondants âgés entre 25 et 44 ans, les personnes à l'aise financièrement ainsi que les personnes se percevant en bonne ou en excellente santé sont plus nombreux, en proportion, que dans le sondage 1 à être insatisfaits des services de santé et des services sociaux consommés. Ainsi, curieusement, les personnes les mieux nanties ont un niveau de satisfaction à la baisse [4] comparativement au premier sondage.

[4] Les données du premier sondage démontrent que 3,8 % des personnes se disant à l'aise financièrement sont insatisfaites des services sociaux et des services de santé, alors que cette proportion s'élève à 8,2 % pour les mêmes sujets pour la seconde enquête. En ce qui a trait aux personnes qui se disent en excellente ou en bonne santé, 3,5 % d'entre elles affirmaient, dans le premier sondage, être insatisfaites des services sociaux et des services de santé, alors que les données du second sondage démontrent que cette proportion passe à 8,4 %.

En ce qui concerne les différents types d'établissements, les cliniques médicales, les CLSC et les centres hospitaliers sont, en ordre décroissant, ceux qui obtiennent la faveur des usagers de services en termes de satisfaction. Ce constat est le même qu'au sondage 1. Toutefois, les centres hospitaliers, en plus de générer les plus bas taux de satisfaction, sont associés au sondage 2 à un accroissement de près du double des insatisfaits à leur égard (sondage 1 : 7,4 % d'insatisfaits face aux centres hospitaliers; sondage 2 : 13,5 %).

2.2 Analyse de la satisfaction par secteur

Comme décrit dans le premier rapport d'analyse, l'équipe évaluation-programme a décidé de distinguer trois grands secteurs d'intervention dans les services sociaux et de santé. Ces secteurs sont le secteur relationnel, le secteur professionnel ainsi que le secteur organisationnel. Chacun de ces secteurs apporte des informations pertinentes à chacun des niveaux de l'intervention dans le domaine des services sociaux et des services de santé. Une étude portant sur la satisfaction ne peut faire autrement que d'évaluer le niveau de satisfaction à l'égard de chacun de ces secteurs afin de répondre adéquatement aux besoins de la clientèle de la région.

2.2.1 Analyse de la satisfaction: secteur relationnel

Lorsque l'on étudie le secteur des services sociaux et des services de santé, on ne peut négliger d'évaluer la satisfaction relative à l'humanisation et la personnalisation du service rendu à l'usager. L'étude des données relatives à cette section peut éclairer les décideurs politiques ainsi que les gestionnaires sur les points forts et faibles de notre système social de santé actuel à la lumière des réponses formulées par les usagers. Pour ce faire, l'équipe évaluation-programme a isolé trois variables qui représentent les éléments à préserver lors d'une relation bénéficiaire-professionnel. Ces variables sont la dignité, l'intimité et l'empathie.

Au niveau de la **dignité**, les usagers devaient préciser s'ils étaient satisfaits du respect qu'on leur avait accordé, de l'attention portée à leur problème ainsi que de la prise en compte de l'ensemble de leurs habitudes et de leurs conditions de vie. Comme pour la première enquête, les usagers sont satisfaits du respect avec lequel ils sont traités et de l'attention qu'on porte à leur problème. De plus, la proportion des personnes qui sont insatisfaites quant à la prise en compte de l'ensemble de leurs habitudes et de leurs conditions de vie pouvant être liées à leur problème est demeurée constante à la seconde enquête. Comme dans la première enquête, ce dernier aspect est celui qui présente le taux de satisfaction le moins élevé du secteur professionnel.

En ce qui concerne l'**intimité**, les résultats de la seconde enquête rapportent les mêmes informations que la première étude. Les usagers sont, selon les données, satisfaits de la façon dont on traite leur dossier médical. Les usagers considèrent que le traitement de leur dossier demeure confidentiel et ils ont l'impression que les services sociaux et les services de santé actuels leur permettent de préserver leur intimité physique.

Au niveau du sentiment d'**empathie**, les usagers du second sondage considèrent, comme lors du premier, que les professionnels et techniciens des services sociaux et de santé n'accordent pas le temps nécessaire pour s'occuper d'eux. Malgré cela, les répondants déclarent bénéficier d'une écoute attentive de la part de la personne qui les a rencontrés et ont l'impression qu'ils sont pris au sérieux.

Tableau 2 :

Résultats obtenus aux sondages sur la satisfaction des usagers des services de santé et de services sociaux des Laurentides: Dimensions reliées au secteur relationnel Régie régionale des Laurentides

DIMENSIONS RELIÉES AU SECTEUR RELATIONNEL	Énoncés du questionnaire correspondant à ces dimensions	Le degré de satisfaction accordé à chacun des énoncés (échelle de 0 à 10, pas du tout satisfait à extrêmement satisfait)			Pourcentage d'insatisfaits (0 à 4 incl. sur échelle de 10)		
		sondage 1	sondage 2		sondage 1	sondage 2	
DIGNITÉ	Le respect avec lequel on vous a traité	8,64	8,77		2,4 %	2,8 %	
	L'attention portée à votre problème immédiat	8,05	8,10		6,4 %	7,3 %	
	La prise en compte de l'ensemble de vos habitudes et de votre condition de vie qui peuvent être liés à votre problème	7,17	7,42		10,3 %	10,8 %	
INTIMITÉ	La confidentialité du traitement de votre dossier	9,01	9,08		1,6 %	0,9 %	
	La préservation de votre intimité physique	8,47	8,54		3,1 %	4,1 %	
EMPATHIE	Le temps pris pour s'occuper de vous	7,48	7,61		10,4 %	11,9 %	
	L'écoute par la personne qui vous a rencontrée (on vous a pris au sérieux)	8,30	8,38		4,8 %	4,9 %	

* $Chi^2 = p < 0,01$
** $Chi^2 = p < 0,05$

2.2.2 Analyse de la satisfaction: secteur professionnel

L'étude de la satisfaction des services sociaux et des services de santé ne peut être complète sans se préoccuper de l'opinion des usagers en ce qui a trait à la qualité de l'expertise recherchée lors d'une utilisation des services professionnels. L'équipe évaluation-programme a isolé quatre variables qui permettent d'évaluer cette expertise par l'usager. Ces variables sont la fiabilité, l'apaisement, la responsabilisation et la solidarisation.

Tout comme l'analyse de la satisfaction du secteur relationnel, l'analyse des données de la seconde enquête conduit, pour le moment, aux mêmes conclusions. Selon les données, les usagers considèrent les services sociaux et de santé **fiables**. Cette conclusion peut s'expliquer par le niveau de satisfaction des répondants qui demeure élevé en ce qui a trait à la compétence du personnel ainsi qu'aux réponses obtenues suite aux examens et évaluations. De plus, les résultats de la seconde enquête démontrent que les répondants de celle-ci semblent davantage satisfaits de la compétence du personnel. La proportion des personnes insatisfaites de la compétence du personnel est passée de 4,7 % dans le premier sondage à 1,4 % pour le second.

Pour ce qui concerne l'**apaisement** les usagers affirment, tout comme la première enquête, être satisfaits du temps que le personnel a pris pour leur expliquer ce qui se passe à chaque étape de leur traitement. Au niveau de la **responsabilisation** les répondants se considèrent aussi satisfaits en ce qui a trait aux explications qu'ils ont obtenues sur les différents choix qui s'offrent à eux ainsi qu'aux choix des mesures prises pour régler leur problème. Bien que le nombre de répondants, qui affirment être insatisfaits des explications qu'ils ont obtenues sur les différents choix qui s'offrent à eux, soit toujours important, on peut constater une légère diminution en proportion qui demeure non significative pour le moment. Finalement, la dimension **solidarisation** conserve la moyenne la plus faible dans le secteur professionnel. Pour le premier sondage, la moyenne était de 6.62 alors que celle du second sondage est de 6.78 sur une échelle de 1 à 10, où 10 désigne une satisfaction complète.

Tableau 3

Résultats obtenus au sondage sur la satisfaction des usagers des services de santé et des services sociaux des Laurentides : dimensions reliées au secteur professionnel
Régie régionale des Laurentides, mai 1996

DIMENSIONS RELIÉES AU SECTEUR PROFESSIONNEL	Énoncés du questionnaire correspondant à ces dimensions	Le degré de satisfaction accordé à chacun des énoncés (échelle de 0 à 10, pas du tout satisfait à extrêmement satisfait)			Pourcentage d'insatisfaits (0 à 4 incl. sur échelle de 10)		
		sondage 1	sondage 2		sondage 1	sondage 2	
FIABILITÉ	La compétence du personnel	8,37	8,54	***	4,7%	1,4%	*
	Les réponses obtenues suite aux examens et aux évaluations	8,01	7,78		6,7%	6,5%	
APAISEMENT	Le temps mis à vous expliquer ce qui se passe à chaque étape	7,63	7,67		8,3%	10,6%	
RESPONSA-BILISATION	Les explications sur les différents choix qui s'offrent à vous	7,50	7,71		10,7%	8,8%	
	Le choix des mesures prises pour régler votre problème	7,84	7,84		7,7%	8,7%	
SOLIDARISATION	La suggestion qu'on vous a faite de faire appel au soutien de votre entourage	6,62	6,78		17,8%	17,1%	

* $Chi^2 = p < 0,01$
** $Chi^2 = p < 0,05$
*** T test significatif $p < 0,05$

2.2.3 Analyse de la satisfaction: secteur organisationnel

Le dernier point étudié, en ce qui concerne la satisfaction des usagers envers les services sociaux et les services de santé, est l'environnement du service. Cet environnement peut se définir par plusieurs variables dont la facilité, la continuité, l'accessibilité, la rapidité et le confort. Comme le précisaient les auteurs de la première analyse, le secteur organisationnel possède les moyennes les plus faibles comparativement aux deux secteurs précédents. De plus, pour certaines variables la proportion des répondants insatisfaits a sensiblement augmenté.

Une des premières variable étudiée par l'équipe d'évaluation des programmes est la **facilité**. Par l'étude de cette variable, l'équipe évaluation-programme tente de mesurer la satisfaction des usagers en ce qui concerne les formalités et la clarté des explications qui leur ont été fournies. Contrairement à la première étude, où les répondants se considéraient satisfaits de la clarté et de la facilité à répondre aux formalités, la proportion des usagers insatisfaits a légèrement augmentée pour ce groupe de répondants. Lors du premier sondage, 5.1 % des usagers se disaient insatisfaits de la facilité alors que cette proportion s'élève à 9.7 % pour la seconde enquête.

Au niveau de la variable **continuité** il est possible de constater que les conclusions énoncées lors de la rédaction de la première analyse sont toujours valides pour la présente étude. Malgré cela, le niveau de satisfaction quant à la possibilité de faire affaire avec la même personne d'une fois à l'autre a significativement diminué entre la première enquête et la seconde. Le niveau de satisfaction, sur une échelle de 10, était de 7,24 lors de la première enquête alors que pour la seconde il diminue à 6,88. D'autre part, à cet égard, la proportion des répondants insatisfaits a augmenté significativement suite à la seconde enquête. Selon les données de la première enquête, 15,3 % des répondants étaient insatisfaits de ne pas pouvoir faire affaire avec la même personne d'une visite à l'autre. Cette proportion s'élève à 23,1 % pour la seconde enquête.

En ce qui concerne l'**accessibilité** deux grandes variables ont été traitées. Pour la première enquête, les usagers se disaient insatisfaits à 11,5 % de l'accessibilité des services sociaux et des services de santé. Cette proportion est demeurée constante lors de la seconde enquête. Au niveau des heures d'ouverture, les répondants avaient mentionné être satisfaits à un niveau de 7,52 sur l'échelle de satisfaction et la proportion de répondants insatisfaits était de 8,6 %. Les résultats de la seconde enquête démontrent que la proportion des usagers insatisfaits a significativement augmenté dans le temps, passant de 8,6 % à 13,3 % de l'ensemble des répondants.

Tableau 4 :

Résultats obtenus aux sondages sur la satisfaction des usagers des services de santé et des services sociaux des Laurentides : dimensions reliées au secteur organisationnel
Régie régionale des Laurentides

DIMENSIONS RELIÉES AU SECTEUR ORGANISA-TIONNEL	Énoncés du questionnaire correspondant à ces dimensions	Le degré de satisfaction accordé à chacun des énoncés (échelle de 0 à 10, pas du tout satisfait à extrêmement satisfait)			Pourcentage d'insatisfaits (0 à 4 incl. sur échelle de 10)		
		sondage 1	sondage 2		sondage 1	sondage 2	
FACILITÉ	**Les formalités** (étapes, paperasses, etc.)	7,75	7,66		5,1%	9,7%	*
	La clarté des explications qui vous sont fournies	8,06	8,13		5,5%	5,0%	
CONTINUITÉ	**La circulation de l'information** vous concernant entre les différents organismes	7,24	7,24		9,8%	11,7%	
	La possibilité de faire affaire avec la même personne d'une fois à l'autre	7,24	6,88	***	15,3%	23,1	*
ACCESSI-BILITÉ	**L'accessibilité** (transport en commun, stationnement)	7,66	7,68		11,5%	10,7%	
	Les heures d'ouverture les soirs, aux heures de dîner et la fin de semaine	7,52	7,35		8,6%	13,3%	**
RAPIDITÉ	**La rapidité à obtenir vos rendez-vous** avec des professionnels	6,62	6,12	****	17,9%	28,8%	*
	Le temps d'attente lorsque vous n'avez pas de rendez-vous	5,30	5,10		36,7%	38,4%	
CONFORT	**L'atmosphère**	7,78	7,76		7,1%	8,0%	
	La propreté des locaux et des équipements	8,93	9,02		0,7 %	1,2%	

* $Chi^2 = p< 0,01$
** $Chi^2 = p< 0,05$
*** T test significatif $p< 0,05$
**** T test significatif $p< 0,01$

Le niveau de satisfaction des répondants, en ce qui a trait à la **rapidité** en général, demeure, pour la seconde étude, la variable qui obtient le niveau de satisfaction le plus faible du secteur organisationnel. La variable relative à la rapidité à obtenir un rendez-vous avec des professionnels a significativement diminué passant de 6,62 sur l'échelle de satisfaction (graduée de 1 à 10) à 6,12. De plus, la proportion des usagers insatisfaits pour cette variable est passée de 17,9 % à 28,8 % suite à la seconde enquête, ce qui demeure un indicateur significatif de l'étude.

Finalement, comme pour la première étude, la dimension **confort** des institutions offrant des services sociaux et des services de santé ne semble poser aucun problème majeur puisque que seulement 1,2 % des répondants affirment être insatisfaits de la propreté des locaux et des équipements. De son côté, la qualité de l'atmosphère conserve le même niveau de satisfaction dans le temps (7,78 à 7,76 sur l'échelle de satisfaction).

3. LES GRANDS CHANGEMENTS OBSERVABLES AU NIVEAU DE LA SATISFACTION DES CLIENTS QUI UTILISENT LES SERVICES SOCIAUX ET DE SANTÉ

Bien que la satisfaction d'ensemble des services sociaux et des services de santé n'a pas varié de façon significative, les caractéristiques des personnes les plus insatisfaites présentent des changements. Tout d'abord, au niveau de la variable de l'âge, les données recueillies permettent d'affirmer que les répondants âgés entre 25 et 44 ans sont plus nombreux, en proportion, à être insatisfaits de leurs services sociaux et de santé. Ensuite, des changements sont observables au niveau de la situation économique des sujets. Selon les données, la proportion des usagers qui se considèrent financièrement à l'aise et qui sont insatisfaits des services sociaux et de santé a augmenté. Inversement, les personnes se considérant pauvres ou très pauvres se disent insatisfaites des services reçus dans une proportion inférieure à celle constatée au premier sondage. Des changements sont aussi observables au niveau de la variable relative à l'état de santé perçu de l'usager. Selon les données, les personnes qui se disent en très bonne ou celles en excellente santé sont en proportion plus grande à être insatisfaites que pour le premier sondage.

Bien que l'étude de la satisfaction d'ensemble soit pertinente, l'étude de la satisfaction par secteur d'activités apporte des résultats plus pointus. Selon l'analyse des données, des changements importants sont observables au niveau de la **fiabilité** des services offerts dans le réseau sociosanitaire. Les résultats statistiques démontrent que les répondants de la seconde enquête semblent davantage satisfaits de la compétence du personnel. La proportion des personnes insatisfaites de la compétence du personnel est passée de 4,7 % dans le premier sondage à 1,4 % pour le second. Il sera intéressant de voir si cette tendance se poursuivra lors du troisième sondage.

Quatre autres changements sont aussi observables entre les deux enquêtes. Tout d'abord au niveau de la **facilité**, contrairement à la première étude, où les répondants se considéraient satisfaits de la clarté des explications et des formalités, la proportion des usagers insatisfaits a légèrement augmenté pour ce groupe de répondants. Ainsi, 5,1 % des usagers se disaient insatisfaits de la facilité lors du premier sondage alors que cette proportion s'élève à 9,7 % pour la seconde enquête. Ensuite, pour ce qui de l'**accessibilité** la proportion des répondants qui sont insatisfaits des heures d'ouverture des établissements a significativement augmenté dans le temps, passant de 8,6 % à 13,3 % de l'ensemble des répondants. Finalement, la variable relative à la **rapidité** enregistre le niveau de satisfaction le plus faible du secteur organisationnel. Le niveau de satisfaction relatif à la rapidité à obtenir un rendez-vous avec des professionnels a significativement diminué passant de 6,62 sur l'échelle (graduée de 1 à 10) à 6,12. De plus, la proportion des usagers insatisfaits pour cette variable est passée de 17,9 % à 28,8 % suite à la seconde enquête, ce qui demeure un indicateur significatif de l'étude. Enfin, des changements ont été observés au niveau de la variable **continuité** où la possibilité de faire affaire avec la même personne d'une fois à l'autre a significativement diminué de mars à octobre 1996.

CONCLUSION

L'analyse de la satisfaction des usagers représente une étude intéressante pour l'ensemble des intervenants du secteur de la santé et des services sociaux de la région. Cette étude longitudinale, sur une période de deux ans, permet de mesurer l'évolution de la satisfaction des usagers et de mettre celle-ci en lien avec la transformation en cours concernant le système sociosanitaire québécois.

Il serait utopique de croire que les changements observables sur une courte période de temps (six mois) ne soient uniquement dus à l'instauration du plan de transformation du système de santé et de services sociaux de la région. Pour cette raison, l'analyse des changements observables entre les deux dernières enquêtes a été réalisée en relation avec quelques facteurs externes à la transformation. Une étude plus approfondie pourra être réalisée subséquemment et permettra peut-être de mieux définir les variables réelles de ces changements.

Cependant, l'analyse réalisée dans le présent rapport (analyse descriptive des données statistiques) informe le lecteur des changements observables au niveau de la satisfaction entre deux enquêtes réalisées auprès de la population de la région. Ces changements sont, pour certaines variables, significatifs et laissent pointer à l'horizon les points forts et faibles du réseau de la santé et des services sociaux. Il est nécessaire de continuer la cueillette d'informations auprès de la clientèle afin de mesurer, le plus adéquatement possible, la satisfaction des usagers des services sociaux et de santé et l'incidence que le plan de transformation a sur cette dernière variable.

ANNEXE 1

DÉFINITIONS DES DIMENSIONS RATTACHÉES AUX GRANDS ASPECTS DES SERVICES OFFERTS

ANNEXE 1

Définitions des dimensions rattachées aux grands aspects des services offerts

SECTEURS	DIMENSIONS	DÉFINITIONS
RELATIONNEL	**Dignité**	C'est le respect et la considération que mérite une personne. Elle implique une acceptation de la différence.
	Intimité	L'intimité assure à l'individu une relation personnalisée, confidentielle et sécuritaire. Elle requiert un environnement physique confortable et des comportements empreints d'attention et de discrétion.
	Empathie	C'est exprimer notre compréhension de ce que l'autre ressent. Elle implique une écoute attentive du client, une considération de la globalité de la personne.
PROFESSIONNEL	**Fiabilité**	C'est l'assurance d'un fonctionnement sans problème à l'intérieur de limites connues ou raisonnables (temps, environnement) tel que promis de façon implicite ou explicite. Elle implique compétence, cohérence et rigueur.
	Apaisement	C'est la capacité à calmer, rassurer une personne, lui apporter la sérénité.
	Responsabilisation	Tout ce qui peut concourir à l'accroissement de l'autonomie de quelqu'un et de sa capacité à prendre des initiatives, à assumer ses responsabilités et à exercer le leadership voulu sur ce qui le concerne.
	Solidarisation	Tout ce qui peut favoriser le recours à l'entourage du client (sa famille, sa communauté) afin de l'impliquer de près ou de loin dans la résolution d'un problème.
ORGANISATIONNEL	**Facilité**	C'est la simplicité d'utilisation et de compréhension des services et la souplesse des systèmes face aux circonstances. La simplicité concerne autant les personnes (dont le comportement sera naturel, spontané, sans prétentions) que les choses qui doivent être faciles à comprendre et à utiliser.
	Continuité	C'est l'assurance d'un traitement complet, dépourvu de ruptures dans la prise en charge, les responsabilités ou l'information.
	Accessibilité	C'est la possibilité d'accès sur le plan de la géographie, des installations physiques, des horaires et de la culture.
	Rapidité	Temps de réaction à une demande plus ou moins long selon les attentes et les besoins du client.
	Confort	C'est le sentiment de bien-être résultant d'un état des lieux sain, propre et ordonné et d'équipements parfaitement adaptés aux différentes situations.

ANNEXE 2

QUESTIONNAIRE

RÉGIE RÉGIONALE DE LA SANTÉ
ET DES SERVICES SOCIAUX DES LAURENTIDES

QUESTIONNAIRE - SONDAGE

(SOM inc. / Mars 1996)

Q_19 Au cours des six derniers mois et en ne comptant pas le renouvellement de la carte d'assurance maladie, avez-vous obtenu, pour vous-même ou pour un de vos enfants de moins de 18 ans dont vous avez la charge, des services de ... ?

1=Centre hospitalier
1=CLSC
1=Clinique médicale
1=Centre d'accueil
1=Centre jeunesse, c.a.d. DPJ ou une famille d'accueil
1=autres services de santé ou de services sociaux
1=*Aucun->24
1=*Refus->24
1=*NSP->24

Q_21 Où a eu lieu votre dernière visite dans un établissement de la santé et des services sociaux de la région des Laurentides pour vous-même ou un de vos enfants de moins de 18 ans?

1=Centre hospitalier
2=CLSC
3=Clinique médicale
4=Centre d'accueil
5=Centre jeunesse, c.a.d. DPJ ou famille d'accueil
6=*Autre ->21AU
9=*NSP/NRP

->>22.1

Q_21AU Autre établissement de santé

_____

Q_22 Pour qui a été faite cette dernière visite?

1=Pour vous-même
2=Pour votre enfant
9=*NSP/NRP

Q22.1 Donnez-moi votre degré de satisfaction d'ensemble à l'égard de cette dernière visite en me donnant une note de 0 à 10, où 0 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait et 10 que vous êtes extrêmement satisfait, c'est-à-dire que le service reçu est bien au-delà de vos attentes?

0=*0 (pas du tout satisfait)
1=*1
2=*2
3=*3
4=*4
5=*5
6=*6
7=*7
8=*8
9=*9
10=*10 (extrêmement satisfait)
99=*NSP/NRP

Q_SICAL23 SI

ROTATION=Q#23.1,Q#23.2A,Q#23.2B,Q#23.3,Q#23.4,Q|23.5,Q#23.6,Q#23.7,Q#23.8,Q#23.9,Q#23.10,Q#23.11,Q#23.12,Q#23.13,Q#23.14,Q#23.15,Q#23.16,Q#23.17,Q#23.18,Q#23.19,Q#23.20,Q#23.21,Q#23.22 (APRES=Q#24)

->>SEL

Q_23.1 Relativement à ce type d'établissement où a eu lieu cette dernière visite, quel niveau de satisfaction relative accordez-vous à chacun des énoncés suivants, sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait et 10 que vous êtes extrêmement satisfait, c'est-à-dire que le service reçu est bien au-delà de vos attentes?

Le respect avec lequel on vous a traité?

0=*0 (pas du tout satisfait)
1=*1
2=*2
3=*3
4=*4
5=*5
6=*6
7=*7
8=*8
9=*9
10=*10 (extrêmement satisfait)
99=*NSP/NRP

Q_23.2A L'attention portée à votre problème immédiat?

Q_23.2B La prise en compte de l'ensemble de vos habitudes et de votre condition de vie qui peuvent être lié à votre problème?

Q_23.3 La confidentialité du traitement de votre dossier?

Q_23.4 La préservation de votre intimité physique?

Q_23.5 Les explications sur les différents choix qui s'offrent à vous?

Q_23.6 Les formalités (étapes, paperasse, etc.)?

Q_23.7 La clarté des explications qui vous sont fournies?

Q_23.8 La circulation de l'information vous concernant entre les différents organismes?

Q_23.9 La possibilité de faire affaire avec la même personne d'une fois à l'autre?

Q_23.10 L'accessibilité (transport en commun ou stationnement)?

Q_23.11 Les heures d'ouverture les soirs, aux heures de dîner et la fin de semaine?

Q_23.12 La rapidité à obtenir vos rendez-vous avec des professionnels?

Q_23.13 Le temps d'attente lorsque vous n'avez pas de rendez-vous?

Q_23.14 La compétence du personnel?

Q_23.15 Les réponses obtenues suite aux examens et aux évaluations?

Q_23.16 Le temps pris pour s'occuper de vous?

Q_23.17 L'écoute, par la personne qui vous a rencontré (on vous a pris au sérieux)?

Q_23.18 L'atmosphère?

Q_23.19 La propreté des locaux et de l'équipement?

Q_23.20 Le temps mis à vous expliquer ce qui se passe à chaque étape?

Q_23.21 La suggestion qu'on vous a faite de faire appel au soutien de votre entourage (parents, amis, groupes communautaires)?

Q_23.22 Le choix des mesures prises pour régler votre problème?

Q_24 Comparativement à d'autres personnes de vote âge, diriez-vous que votre état de santé est ... ?***ROTATION SYM***

1=Excellent
2=Très bon
3=Bon
4=Moyen
5=Mauvais
98=***Refus**
99=***NSP**

Q_25 Quel niveau de scolarité avez-vous complété?

1=Primaire
2=Secondaire
3=Cégep et technique
4=Université
5=Aucun
98=*Refus
99=*NSP

Q_26 Quel est le revenu annuel total de votre ménage (avant impôts en incluant les revenus de toutes provenances de tous les membres du ménage?

1=Moins de 10000 $
2=10000 $ - 19999 $
3=20000 $ - 29999 $
4=30000 $ - 39999 $
5=40000 $ - 49999 $
6=50000 $ - 59999 $
7=60000 $ - 69999 $
8=70000 $ et plus
98=*Refus
99=*NSP

Q_4 Combien de personnes âgées de moins de 18 ans habitent votre foyer?

***999: NSP/NRP**
personnes*

Q_5 Combien de ces personnes habitant votre foyer sont vos propres enfants?

***999: NSP/NRP**
personnes*

Q_27 Quelle est votre année de naissance?

1=*19 |__|__|
2=*18 |__|__|
98=*Refus
99=*NSP

Q_27UN Année de naissance - - ***Entrez les deux derniers chiffres***

|__|__|

Q_27B Comment percevez-vous votre situation économique par rapport aux gens de votre âge?

1=vous vous considérez à l'aise financièrement
2=vous considérez vos revenus suffisants pour répondre à vos besoins fondamentaux ou à ceux de votre famille
3=Vous vous considérez pauvre
4=Vous vous considérez très pauvre
98=*Refus
99=*NSP

Q_28 Travaillez-vous dans le domaine de la santé et des services sociaux?

1=*Oui
2=*Non
98=*Refus
99=*NSP

Q_29 Dans quelle municipalité habitez-vous? ***BORNES=60000,80000**
EXCEPTION=99999

_____

Q_30 Notez le sexe du répondant :

1=*Masculin
2=*Féminin

->

Q_FIN Nous vous remercions d'avoir bien voulu participer à cette enquête. Soyez assuré que votre opinion est importante et qu'elle compte pour les décideurs de la région chargés de garantir la qualité, l'accessibilité et la disponibilité des services pour la population de la région des Laurentides.

ANNEXE 3

DONNÉES DÉTAILLÉES SELON ÂGE, SEXE, NIVEAU DE SCOLARITÉ, PERCEPTION DE LA SITUATION ÉCONOMIQUE, PERCEPTION DE L'ÉTAT DE SANTÉ, TYPE D'ÉTABLISSEMENT FRÉQUENTÉ

SECTEURS	DIMENSIONS	ÉNONCÉS SONDAGE 2/OCTOBRE 1996	TOTAL		MASCULIN	
			MOYENNE	% INSATISFAITS	MOYENNE	% IN
RELATIONNEL	1. DIGNITÉ	Le respect avec lequel on vous a traité	8,77	2,8%	8,22	
		L'attention portée à votre problème	8,10	7,3%	7,97	
		La prise en compte de l'ensemble de vos habitudes et de votre condition de vie qui peuvent être liés à votre problème	7,41	10,8%	7,62	
	2. INTIMITÉ	La confidentialité du traitement de votre dossier	9,08	0,9%	9,08	
		La préservation de votre intimité physique	8,53	4,1%	8,50	
	3. EMPATHIE	Le temps pris pour s'occuper de vous	7,60	11,9%	7,51	
		L'écoute, par la personne qui vous a rencontré (on vous a pris au sérieux)	8,37	4,9%	8,41	
PROFESSIONNEL	4. FIABILITÉ	La compétence du personnel	8,54	1,4%	8,73	
		Les réponses obtenues suite aux examens et aux évaluations	7,78	6,5%	7,79	
	5. APAISEMENT	Le temps mis à vous expliquer ce qui se passe à chaque étape	7,68	10,6%	7,49	
	6. RESPONSABILISATION	Les explications sur les différents choix qui s'offrent à vous	7,71	8,8%	7,76	
		Le choix des mesures prises pour régler votre problème	7,84	8,7%	7,93	
	7. SOLIDARISATION	La suggestion qu'on vous a faite de faire appel au soutien de votre entourage	6,78	17,1%	6,44	
ORGANISATIONNEL	8. FACILITÉ	Les formalités (étapes, paperasses)	7,66	9,7%	7,66	
		La clarté des explications qu'on vous a fournies	8,13	5,0%	8,12	
	9. CONTINUITÉ	La circulation de l'information vous concernant entre les différents organismes	7,24	11,7%	7,15	
		La possibilité de faire affaire avec la même personne d'une fois à l'autre	6,88	23,1%	6,43	
	10. ACCESSIBILITÉ	L'accessibilité (transport en commun, stationnement)	7,67	10,7%	7,92	
		Les heures d'ouverture les soirs, aux heures du dîner et la fin de semaine	7,34	13,3%	7,37	
	11. RAPIDITÉ	La rapidité à obtenir vos rendez-vous avec des professionnels	6,12	26,8%	6,16	
		Le temps d'attente lorsque vous n'avez pas de rendez-vous	5,10	38,4%	7,82	
	12. CONFORT	L'atmosphère	7,75	8,0%	7,68	
		La propreté des locaux et des équipements	9,01	1,2%	9,06	

SECTEURS	DIMENSIONS	ÉNONCÉS SONDAGE 2/OCTOBRE 1996	TOTAL		C. HOSPITALIER	
			MOYENNE	% INSATISFAITS	MOYENNE	% INSATISFAITS
RELATIONNEL	1. DIGNITÉ	Le respect avec lequel on vous a traité	8,77	2,8%	8,27	5,1%
		L'attention portée à votre problème	8,10	7,3%	7,44	16,2%
		La prise en compte de l'ensemble de vos habitudes et de votre condition de vie qui peuvent être liés à votre problème	7,41	10,8%	6,84	19,4%

	2. INTIMITÉ	La confidentialité du traitement de votre dossier	9,08	0,9%	8,94	0,8%
		La préservation de votre intimité physique	8,53	4,1%	8,30	5,8%
	3. EMPATHIE	Le temps pris pour s'occuper de vous	7,60	11,9%	6,79	22,5%
		L'écoute, par la personne qui vous a rencontré (on vous a pris au sérieux)	8,37	4,9%	7,87	10,1%
PROFESSIONNEL	4. FIABILITÉ	La compétence du personnel	8,54	1,4%	8,39	1,4%
		Les réponses obtenues suite aux examens et aux évaluations	7,78	6,5%	7,24	10,5%
	5. APAISEMENT	Le temps mis à vous expliquer ce qui se passe à chaque étape	7,68	10,6%	6,96	20,1%
	6. RESPONSABILISATION	Les explications sur les différents choix qui s'offrent à vous	7,71	8,8%	7,14	17,4%
		Le choix des mesures prises pour régler votre problème	7,84	8,7%	7,32	16,6%
	7. SOLIDARISATION	La suggestion qu'on vous a faite de faire appel au soutien de votre entourage	6,78	17,1%	5,95	28,1%
ORGANISATIONNEL	8. FACILITÉ	Les formalités (étapes, paperasses)	7,66	9,7%	7,35	14,0%
		La clarté des explications qu'on vous a fournies	8,13	5,0%	7,89	7,5%
	9. CONTINUITÉ	La circulation de l'information vous concernant entre les différents organismes	7,24	11,7%	7,53	6,8%
		La possibilité de faire affaire avec la même personne d'une fois à l'autre	6,88	23,1%	5,50	38,8%
	10. ACCESSIBILITÉ	L'accessibilité (transport en commun, stationnement)	7,67	10,7%	7,23	13,6%
		Les heures d'ouverture les soirs, aux heures du dîner et la fin de semaine	7,34	13,3%	7,45	12,7%
	11. RAPIDITÉ	La rapidité à obtenir vos rendez-vous avec des professionnels	6,12	28,8%	5,45	36,6%
		Le temps d'attente lorsque vous n'avez pas de rendez-vous	5,10	38,4%	3,90	55,9%
	12. CONFORT	L'atmosphère	7,75	8,0%	6,91	17,0%
		La propreté des locaux et des équipements	9,01	1,2%	8,80	2,2%

SECTEURS	DIMENSIONS	ÉNONCÉS SONDAGE 2/OCTOBRE 1996	TOTAL		PERC EXCELLENT/TRÈS	
			MOYENNE	% INSATISFAITS	MOYENNE	% IN
RELATIONNEL	1. DIGNITÉ	Le respect avec lequel on vous a traité	8,77	2,8%	8,68	
		L'attention portée à votre problème	8,10	7,3%	8,05	
		La prise en compte de l'ensemble de vos habitudes et de votre condition de vie qui peuvent être liés à votre problème	7,41	10,8%	7,28	
	2. INTIMITÉ	La confidentialité du traitement de votre dossier	9,08	0,9%	9,15	
		La préservation de votre intimité physique	8,53	4,1%	8,54	
	3. EMPATHIE	Le temps pris pour s'occuper de vous	7,60	11,9%	7,56	
		L'écoute, par la personne qui vous a rencontré (on vous a pris au sérieux)	8,37	4,9%	8,30	
	4. FIABILITÉ	La compétence du personnel	8,54	1,4%	8,52	
		Les réponses obtenues suite aux examens et aux évaluations	7,78	6,5%	7,70	

PROFESSIONNEL	5. APAISEMENT	Le temps mis à vous expliquer ce qui se passe à chaque étape	7,68	10,6%	7,71	
	6. RESPONSABILISATION	Les explications sur les différents choix qui s'offrent à vous	7,71	8,6%	7,65	
		Le choix des mesures prises pour régler votre problème	7,84	8,7%	7,93	
	7. SOLIDARISATION	La suggestion qu'on vous a faite de faire appel au soutien de votre entourage	6,78	17,1%	6,79	
ORGANISATIONNEL	8. FACILITÉ	Les formalités (étapes, paperasses)	7,66	9,7%	7,82	
		La clarté des explications qu'on vous a fournies	8,13	5,0%	8,15	
	9. CONTINUITÉ	La circulation de l'information vous concernant entre les différents organismes	7,24	11,7%	7,20	
		La possibilité de faire affaire avec la même personne d'une fois à l'autre	6,88	23,1%	6,82	
	10. ACCESSIBILITÉ	L'accessibilité (transport en commun, stationnement)	7,67	10,7%	7,70	
		Les heures d'ouverture les soirs, aux heures du dîner et la fin de semaine	7,34	13,3%	7,46	
	11. RAPIDITÉ	La rapidité à obtenir vos rendez-vous avec des professionnels	6,12	28,8%	6,13	
		Le temps d'attente lorsque vous n'avez pas de rendez-vous	5,10	38,4%	5,07	
	12. CONFORT	L'atmosphère	7,75	8,0%	7,67	
		La propreté des locaux et des équipements	9,01	1,2%	9,03	

SECTEURS	DIMENSIONS	ÉNONCÉS SONDAGE 2/OCTOBRE 1996	TOTAL		AUCUN/PRIMAIRE/SEC	
			MOYENNE	% INSATISFAITS	MOYENNE	% IN
RELATIONNEL	1. DIGNITÉ	Le respect avec lequel on vous a traité	8,77	2,6%	9,01	
		L'attention portée à votre problème	8,10	7,3%	8,29	
		La prise en compte de l'ensemble de vos habitudes et de votre condition de vie qui peuvent être liés à votre problème	7,41	10,6%	7,69	
	2. INTIMITÉ	La confidentialité du traitement de votre dossier	9,08	0,9%	9,17	
		La préservation de votre intimité physique	8,53	4,1%	8,70	
	3. EMPATHIE	Le temps pris pour s'occuper de vous	7,60	11,9%	7,72	
		L'écoute, par la personne qui vous a rencontré (on vous a pris au sérieux)	8,37	4,9%	8,44	
PROFESSIONNEL	4. FIABILITÉ	La compétence du personnel	8,54	1,4%	8,61	
		Les réponses obtenues suite aux examens et aux évaluations	7,78	6,5%	7,98	
	5. APAISEMENT	Le temps mis à vous expliquer ce qui se passe à chaque étape	7,68	10,6%	7,77	
	6. RESPONSABILISATION	Les explications sur les différents choix qui s'offrent à vous	7,71	8,6%	7,92	
		Le choix des mesures prises pour régler votre problème	7,84	8,7%	7,94	
	7. SOLIDARISATION	La suggestion qu'on vous a faite de faire appel au soutien de votre entourage	6,78	17,1%	7,03	
	8. FACILITÉ	Les formalités (étapes, paperasses)	7,66	9,7%	7,64	

ORGANISATIONNEL		La clarté des explications qu'on vous a fournies	8,13	5,0%	8,15	
	9. CONTINUITÉ	La circulation de l'information vous concernant entre les différents organismes	7,24	11,7%	7,28	
		La possibilité de faire affaire avec la même personne d'une fois à l'autre	6,88	23,1%	7,31	
	10. ACCESSIBILITÉ	L'accessibilité (transport en commun, stationnement)	7,67	10,7%	7,60	
		Les heures d'ouverture les soirs, aux heures du dîner et la fin de semaine	7,34	13,3%	7,48	
	11. RAPIDITÉ	La rapidité à obtenir vos rendez-vous avec des professionnels	6,12	28,8%	6,18	
		Le temps d'attente lorsque vous n'avez pas de rendez-vous	5,10	38,4%	5,08	
	12. CONFORT	L'atmosphère	7,75	9,0%	7,99	
		La propreté des locaux et des équipements	9,01	1,2%	9,20	

SECTEURS	DIMENSIONS	ÉNONCÉS SONDAGE 2/OCTOBRE 1996	TOTAL		PERCEPT	
					À L'AISE ET REVENUS S	
			MOYENNE	% INSATISFAITS	MOYENNE	% IN
RELATIONNEL	1. DIGNITÉ	Le respect avec lequel on vous a traité	8,77	2,8%	8,79	
		L'attention portée à votre problème	8,10	7,3%	8,18	
		La prise en compte de l'ensemble de vos habitudes et de votre condition de vie qui peuvent être liés à votre problème	7,41	10,8%	7,52	
	2. INTIMITÉ	La confidentialité du traitement de votre dossier	9,08	0,9%	9,13	
		La préservation de votre intimité physique	8,53	4,1%	8,56	
	3. EMPATHIE	Le temps pris pour s'occuper de vous	7,60	11,9%	7,67	
		L'écoute, par la personne qui vous a rencontré (on vous a pris au sérieux)	8,37	4,9%	8,43	
PROFESSIONNEL	4. FIABILITÉ	La compétence du personnel	8,54	1,4%	8,59	
		Les réponses obtenues suite aux examens et aux évaluations	7,78	6,5%	7,81	
	5. APAISEMENT	Le temps mis à vous expliquer ce qui se passe à chaque étape	7,68	10,6%	7,81	
	6. RESPONSABILISATION	Les explications sur les différents choix qui s'offrent à vous	7,71	8,8%	7,83	
		Le choix des mesures prises pour régler votre problème	7,84	8,7%	7,96	
	7. SOLIDARISATION	La suggestion qu'on vous a faite de faire appel au soutien de votre entourage	6,78	17,1%	6,86	
ORGANISATIONNEL	8. FACILITÉ	Les formalités (étapes, paperasses)	7,66	9,7%	7,72	
		La clarté des explications qu'on vous a fournies	8,13	5,0%	8,27	
	9. CONTINUITÉ	La circulation de l'information vous concernant entre les différents organismes	7,24	11,7%	7,47	
		La possibilité de faire affaire avec la même personne d'une fois à l'autre	6,88	23,1%	6,90	
	10. ACCESSIBILITÉ	L'accessibilité (transport en commun, stationnement)	7,67	10,7%	7,67	
		Les heures d'ouverture les soirs, aux heures du dîner et la fin de semaine	7,34	13,3%	7,49	
		La rapidité à obtenir vos rendez-vous avec des professionnels	6,12	28,8%	6,32	

	11. RAPIDITÉ	Le temps d'attente lorsque vous n'avez pas de rendez-vous	5,10	38,4%	5,14	
	12. CONFORT	L'atmosphère	7,75	8,0%	7,86	
		La propreté des locaux et des équipements	9,01	1,2%	9,02	

SECTEURS	DIMENSIONS	ÉNONCÉS SONDAGE 2/OCTOBRE 1996	TOTAL		18-24 ans		25-44 ans	
			MOYENNE	% INSATISFAITS	MOYENNE	% INSATISFAITS	MOYENNE	% INSATISI
RELATIONNEL	1. DIGNITÉ	Le respect avec lequel on vous a traité	8,77	2,8%	8,98	3,9%	8,48	3
		L'attention portée à votre problème	8,10	7,3%	7,93	11,6%	7,95	6
		La prise en compte de l'ensemble de vos habitudes et de votre condition de vie qui peuvent être liés à votre problème	7,41	10,8%	7,08	24,1%	7,26	10
	2. INTIMITÉ	La confidentialité du traitement de votre dossier	9,08	0,9%	9,56	0,0%	8,90	1
		La préservation de votre intimité physique	8,53	4,1%	8,80	4,4%	8,29	4
	3. EMPATHIE	Le temps pris pour s'occuper de vous	7,60	11,9%	7,83	11,5%	7,33	13
		L'écoute, par la personne qui vous a rencontré (on vous a pris au sérieux)	8,37	4,9%	8,17	12,1%	8,20	3
PROFESSIONNEL	4. FIABILITÉ	La compétence du personnel	8,54	1,4%	8,82	1,5%	8,33	1
		Les réponses obtenues suite aux examens et aux évaluations	7,78	6,5%	7,53	4,5%	7,45	9
	5. APAISEMENT	Le temps mis à vous expliquer ce qui se passe à chaque étape	7,68	10,6%	7,95	10,4%	7,57	9
	6. RESPONSABILISATION	Les explications sur les différents choix qui s'offrent à vous	7,71	8,8%	7,86	9,7%	7,54	7
		Le choix des mesures prises pour régler votre problème	7,84	8,7%	7,89	14,3%	7,72	8
	7. SOLIDARISATION	La suggestion qu'on vous a faite de faire appel au soutien de votre entourage	6,78	17,1%	7,43	16,3%	6,47	18
ORGANISATIONNEL	8. FACILITÉ	Les formalités (étapes, paperasses)	7,66	9,7%	7,71	15,4%	7,57	7
		La clarté des explications qu'on vous a fournies	8,13	5,0%	8,27	4,7%	7,97	4
	9. CONTINUITÉ	La circulation de l'information vous concernant entre les différents organismes	7,24	11,7%	8,06	3,9%	6,90	12
		La possibilité de faire affaire avec la même personne d'une fois à l'autre	6,88	23,1%	6,84	27,3%	6,55	24
	10. ACCESSIBILITÉ	L'accessibilité (transport en commun, stationnement)	7,67	10,7%	6,90	20,9%	7,57	10
		Les heures d'ouverture les soirs, aux heures du dîner et la fin de semaine	7,34	13,3%	7,98	10,3%	6,88	15
	11. RAPIDITÉ	La rapidité à obtenir vos rendez-vous avec des professionnels	6,12	28,8%	5,98	29,9%	6,84	28
		Le temps d'attente lorsque vous n'avez pas de rendez-vous	5,10	38,4%	5,17	44,2%	4,88	41
	12. CONFORT	L'atmosphère	7,75	8,0%	7,47	19,1%	7,51	7
		La propreté des locaux et des équipements	9,01	1,2%	9,46	0,0%	8,74	1